

Anna Donnersberg

Biblioteka Politechniki Krakowskiej

anna.donnersberg@pk.edu.pl

Problem wypalenia zawodowego wśród bibliotekarzy szkół wyższych w Polsce

Streszczenie: Artykuł porusza problematykę zjawiska wypalenia zawodowego wśród bibliotekarzy. Sporządzono ogólny zarys teorii oraz przedstawiono wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w środowisku akademickim. Zwrócono uwagę na przyczyny występowania syndromu wypalenia zawodowego, jego przejawy oraz ewentualne konsekwencje.

Słowa kluczowe: syndrom wypalenia zawodowego, stres zawodowy, zawód bibliotekarza, bibliotekarze szkół wyższych, przyczyny stresu zawodowego

Wprowadzenie

Realia współczesnego rynku pracy charakteryzują się ogromną dynamiką. Sytuacja geopolityczna i pandemia spowodowały zmiany w specyfice zawodowej większości gałęzi gospodarki (praca zdalna, ograniczenie bezpośrednich kontaktów) oraz znacząco wpłynęły na oczekiwania odbiorców. W środowisku bibliotekarskim jesteśmy zmuszeni mierzyć się z wieloma nowymi wyzwaniami. Prace w dużej mierze skupiają się na działaniach w sieci, tworzeniu oraz zwiększaniu liczby zasobów elektronicznych. Postrzeganie kariery zawodowej wiąże się z dużą nieprzewidywalnością. Czy taki stan rzeczy ma wpływ na nastawienie do wykonywanych obowiązków? Czy gwałtowna zmiana od lat funkcjonującego modelu pracy znajduje odbicie w codzienności bibliotecznej?

Coraz częściej zauważalne jest zmęczenie pracą zawodową, stan fizycznego i psychicznego wyczerpania uniemożliwiający efektywne działanie. Następstwem tych odczuć staje się *syndrom wypalenia zawodowego*. Zjawisko to po raz pierwszy zostało opisane w latach 70. ubiegłego wieku. Christina Maslach, wybitna badaczka tego zagadnienia, wyróżniła trzy czynniki jako podstawowe składowe wypalenia zawodowego: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja oraz obniżone poczucie dokonania osobistych¹.

W XXI wieku omawiany problem stał się jeszcze bardziej powszechny i został uznany za istotne zagrożenie bezpośrednio wpływające na sytuację zawodową jednostki. Oczywiście nie wszyscy w równym stopniu są narażeni na wystąpienie objawów wypalenia. Duży wpływ ma tu zależność między siłą obciążeń a podatnością na te czynniki². Pamiętajmy również, że do

¹ MASLACH, C. Burned-out. *Human Behavior* 1976, vol. 9 (5), s. 16–20.

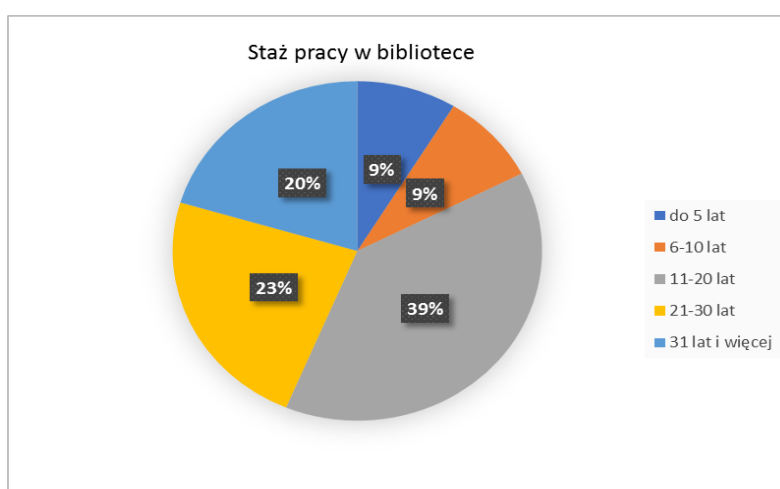
² JASKOWSKA, B. Wypalenie zawodowe w środowisku bibliotekarskim. *Bibliotheca Nostra* [online]. 2010, nr 1 (20), s. 46–59. [Dostęp 14.03.2022]. ISSN 1734-6576. Dostępny w: <https://www.sbc.org.pl/publication/22941>.

wypalenia zawodowego nie dochodzi nagle. Jest to długotrwały proces, na który składa się wiele czynników, m.in.: poczucie kontroli zewnętrznej, niska samoocena, brak dystansu emocjonalnego, rywalizacja, konflikty międzyludzkie, presja czasu czy niewłaściwy przepływ informacji w instytucji³.

Nie ulega wątpliwości, że pracownik dotknięty zjawiskiem wypalenia zawodowego jest mniej efektywny, mniej zaangażowany. Taki stan rzeczy ma bezpośrednie przełożenie na poziom obsługi użytkownika, a tym samym wpływa na wizerunek całej instytucji. Dlatego właśnie analiza tego zjawiska jest bardzo istotna. Poznanie przyczyn umożliwia wyciąganie wniosków oraz podejmowanie praktycznych działań zmierzających do zniwelowania lub przynajmniej ograniczenia problemu.

Wypalenie zawodowe w polskim środowisku bibliotekarzy akademickich – badanie

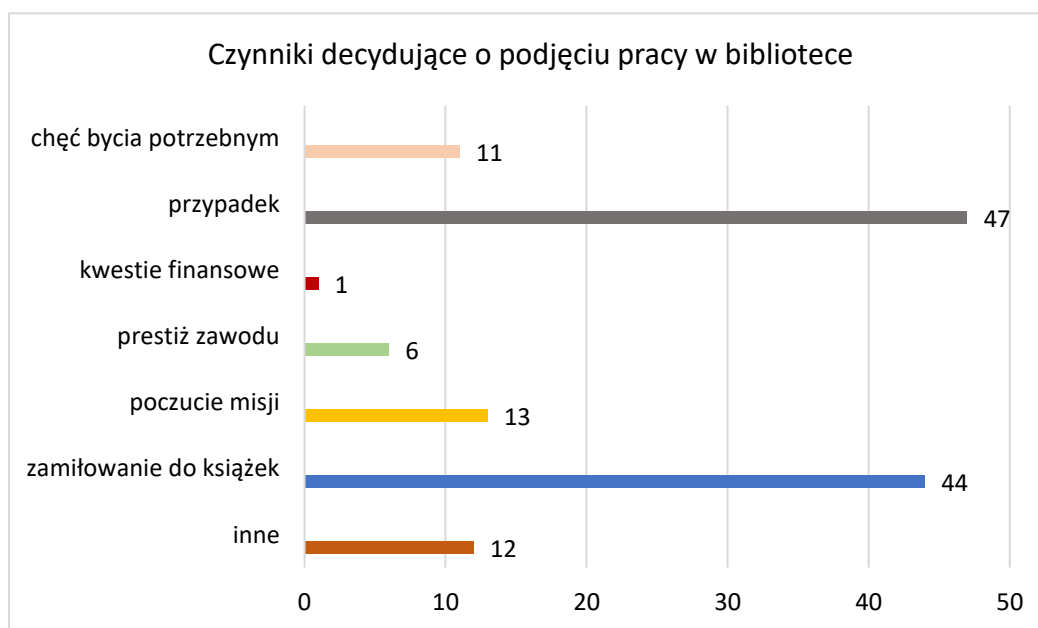
Do oceny skali wypalenia zawodowego wśród bibliotekarzy akademickich posłużyło badanie ankietowe przeprowadzone na przełomie roku 2021/2022. Jego głównym celem było uzyskanie informacji na temat czynników wpływających na powstawanie omawianego zjawiska oraz określenie jego możliwych konsekwencji. Ankieta miała charakter anonimowy. Kwestionariusz był dystrybuowany za pośrednictwem poczty elektronicznej wśród osób, które karierę zawodową związały z bibliotekami szkół wyższych w Polsce. Do próby badawczej wybrano instytucje z 7 województw (małopolskiego, mazowieckiego, podlaskiego, pomorskiego, śląskiego, dolnośląskiego, wielkopolskiego). Rozesłano niemal 160 ankiet, na które otrzymano 103 odpowiedzi. W badaniu wzięło udział 87 kobiet oraz 16 mężczyzn. Ankietowani zostali podzieleni na 5 grup ze względu na staż pracy w bibliotece. Większość respondentów (85) to osoby aktywne zawodowo od ponad 11 lat.



Wykr. 1. Uczestnicy badania – według stażu pracy w bibliotece
Źródło: oprac. własne.

³ ŚWIĄTONIOWSKA, M. Syndrom wypalenia zawodowego. W: *Encyklopedia pedagogiczna XXI w.* Warszawa: Wydaw. Akademickie Żak, 2007, t. 6, s. 83–87. ISBN 9788389501776.

Wśród badanych większość stanowili bibliotekarze z wyższym wykształceniem. Korelacja między poziomem wykształcenia a wpływem określonego czynnika na podjęcie pracy w bibliotece rysuje się dosyć zaskakująco. Prawie wszyscy respondenci posiadający wykształcenie średnie lub niepełne wyższe odpowiedzieli, że do pracy w bibliotece skłoniło ich zamiłowanie do książek. Osoby z wyższym wykształceniem pracują w zawodzie bibliotekarza głównie za sprawą... przypadku.

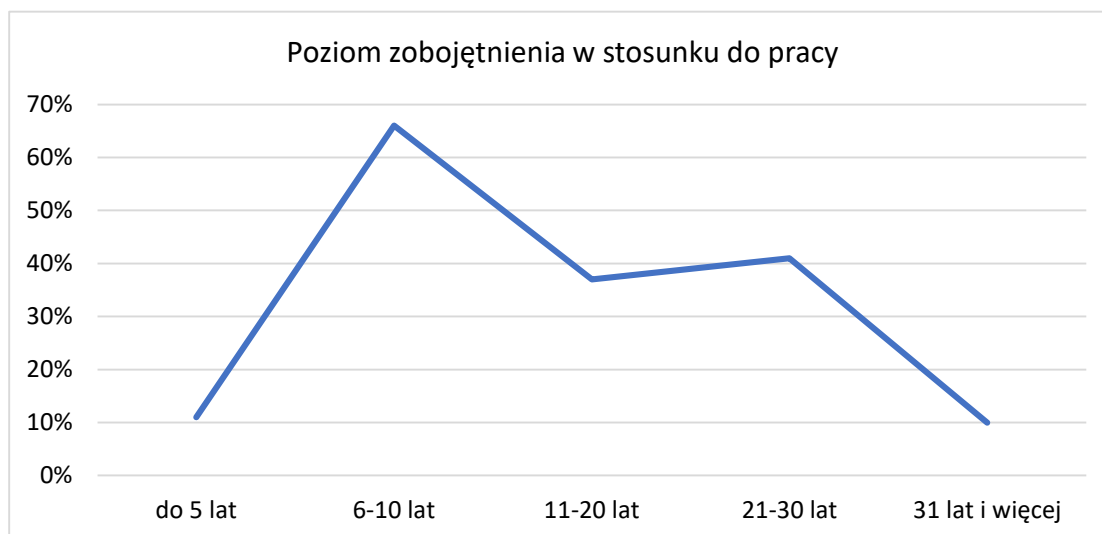


Wykr. 2. Motywy, którymi kierowali się badani podejmując pracę w bibliotece szkoły wyższej
Źródło: oprac. własne.

Inne zasygnalizowane powody podjęcia pracy w bibliotece to: obrany kierunek studiów, zainteresowanie informacją naukową i zasobami cyfrowymi, chęć rozwoju, komputeryzacja i wprowadzenie nowej technologii do pracy bibliotekarskiej, namowy osób trzecich, okazja, przyzwyczajenie (czas spędzany w bibliotece od dziecka), tradycja rodzinna.

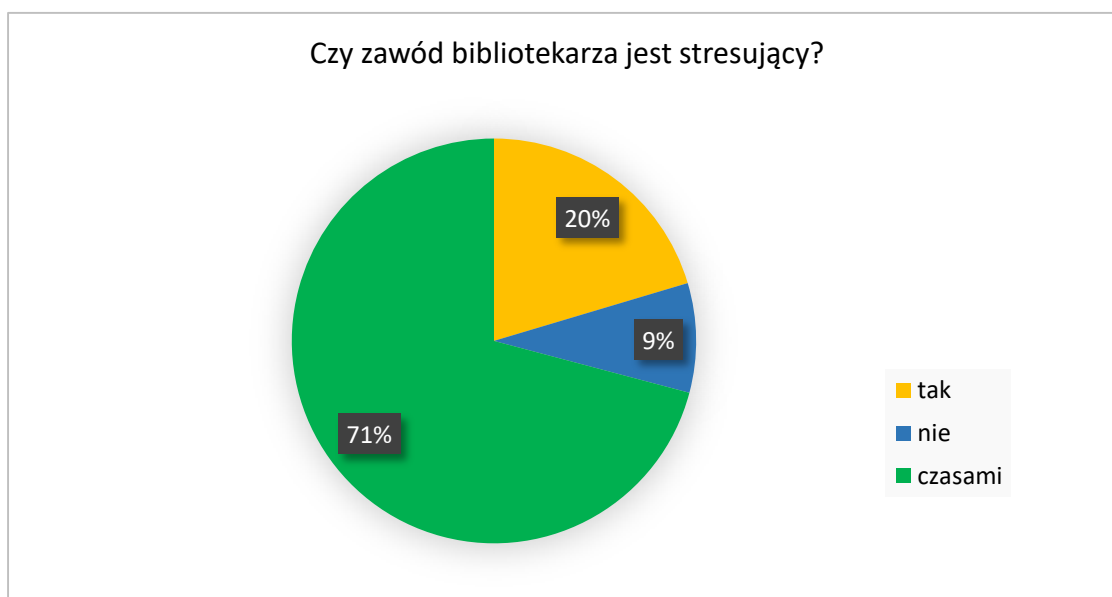
Optymizmem napawa fakt, że aż 94 osoby przychyliły się do stwierdzenia „lubię swoją pracę”. Pozostałe 9 udzieliło odpowiedzi negatywnej. Dla 51% badanych praca w bibliotece szkoły wyższej jest spełnieniem marzeń. Większość tej grupy zwróciła uwagę na fakt, że część swojego prywatnego czasu przeznaczają na samodoskonalenie zawodowe (np. poprzez czytanie czasopism branżowych, uczestnictwo w warsztatach itp.).

Analizując powiązanie stażu pracy w bibliotece z występowaniem syndromu zubożenia oraz wyczerpania, widać, że zjawisko to najbardziej narasta po pierwszych 5 latach pracy. Tendencja zwykła osiąga punkt kulminacyjny w grupie respondentów o stażu od 6 do 10 lat. Najniższy poziom zaobserwowano w grupie najstarszych pracowników.



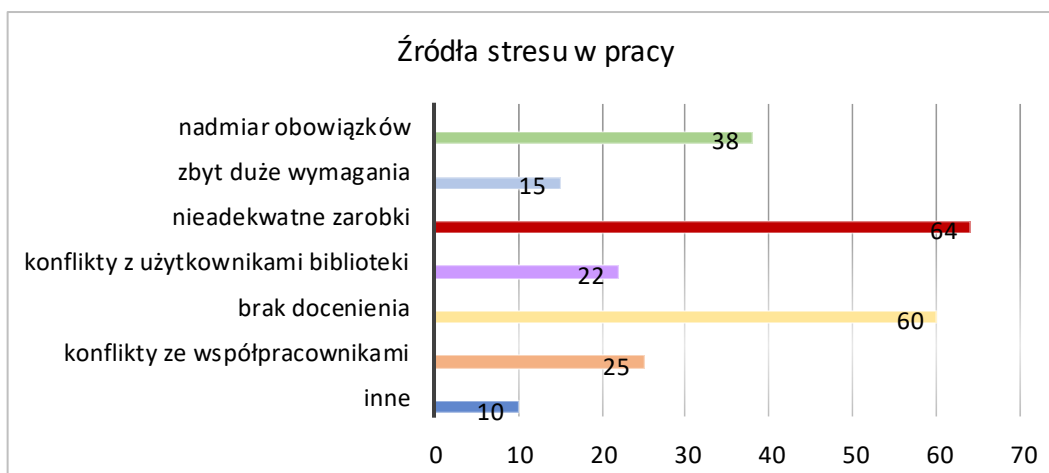
Wykr. 3. Zróżnicowanie występowania syndromu zubożenia wśród badanych w zależności od stażu pracy
Źródło: oprac. własne.

W społeczeństwie panuje przekonanie, że praca w bibliotece należy do najspokojniejszych i bezstresowych. Badanie jasno pokazuje, że rzeczywistość różni się od wyobrażeń. Ponad 90% bibliotekarzy uznało swoją pracę za stresogenną.



Wykr. 4. Rozkład odpowiedzi respondentów na pytanie dotyczące stresogenności zawodu
Źródło: oprac. własne.

Respondenci w ramach pytania wielokrotnego wyboru wskazali trzy główne czynniki wywołujące stres w miejscu pracy. Za najważniejszy uznano wynagrodzenie za pracę nieadekwatne do stawianych wymagań. Kolejne dwa dominujące czynniki to: brak docenienia oraz nadmiar obowiązków.

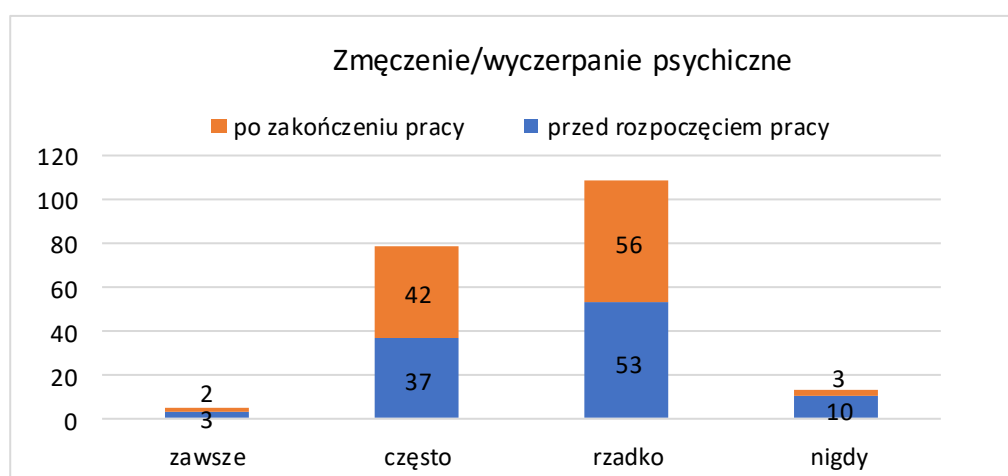


Wykr. 5. Najczęściej wskazywane przez respondentów źródła stresu występujące w pracy bibliotekarza
 Źródło: oprac. własne.

Warto zwrócić uwagę na inne czynniki generujące stres, podkreślane przez respondentów w komentarzach:

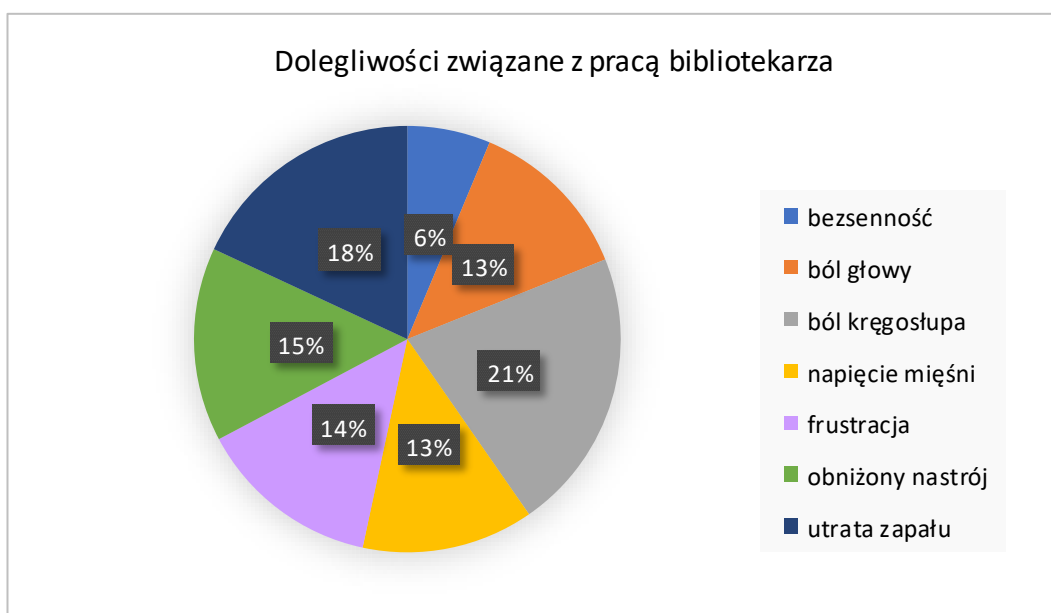
- uzależnienie efektów własnej pracy od współpracy z innymi,
- zmiana tradycyjnego modelu pracy,
- wszechobecna parametryzacja,
- brak wpływu na funkcjonowanie biblioteki,
- wyolbrzymianie powagi obowiązków.

Pomimo stresogennych sytuacji, każdy ankietowany czerpie satysfakcję z pracy (w mniejszym lub większym stopniu). Prawie 45% badanych odczuwa prestiż związany z faktem pracy na wyższej uczelni. Ciekawie przedstawia się sytuacja dotycząca zmęczenia odczuwanego na myśl o kolejnym dniu pracy oraz po jego zakończeniu. Zaledwie 3% respondentów nigdy nie odczuwa zmęczenia psychicznego po zakończeniu dnia pracy.



Wykr. 6. Występowanie uczucia zmęczenia lub wyczerpania psychicznego przed i po zakończeniu pracy
 Źródło: oprac. własne.

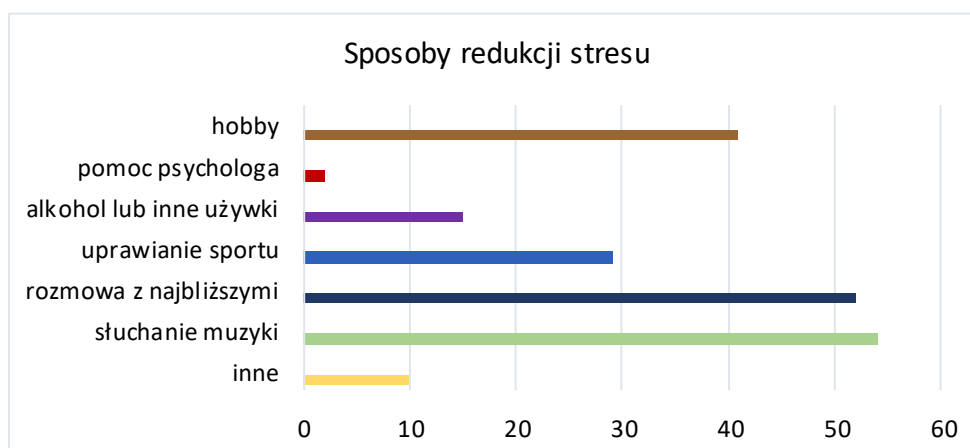
Krótkotrwały stres jest dla organizmu bodźcem do wydzielenia dodatkowej dawki adrenaliny, co powoduje lepszą wydajność. Wydaje się więc być nam potrzebny. Sytuacja zmienia się jednak diametralnie, jeżeli stres ma charakter chroniczny. Pojęcie stresu jest szeroko opisywane w literaturze fachowej. Hans Selye już w roku 1936 opublikował swoją teorię stresu. Naukowiec określił go jako następstwo każdego, pozytywnego lub negatywnego zdarzenia, wobec którego staje człowiek⁴. Wśród negatywnych skutków będących odbiciem przewlekłego występowania tej determinanty warto wymienić: zwiększenie podatności na zakażenia wirusowe, ogólne osłabienie odporności, przyspieszenie rozwoju chorób autoimmunologicznych, układu trawienia i krążenia, migreny, otyłość, depresja czy trwałe zmiany zachowania. Na poniższym wykresie przedstawiono dolegliwości związane z pracą, które wśród ankietowanych występują najczęściej.



Wykr.1. Występowanie dolegliwości fizycznych oraz mentalnych w związku z pracą w bibliotece
Źródło: oprac. własne.

Podobnie jak podatność na wystąpienie wypalenia zawodowego jest kwestią indywidualną, tak samo sposoby jego redukcji mają swoje oblicza. Badanie wykazało, że jest wiele prawdy w stwierdzeniu „muzyka łagodzi obyczaje”. To właśnie słuchanie muzyki znajduje się na szczycie niwelatorów stresu wśród pracowników bibliotek szkół wyższych. Natomiast aż 15% ankietowanych oświadczyło, że to alkohol lub inne używki pomagają im „normalnie” funkcjonować. Niespełna 2% zwróciło się o pomoc do psychologa.

⁴ ONISZCZENKO, W. *Stres to brzmi groźnie*. Warszawa: Wydaw. Szkolne i Pedagogiczne, 1993, s. 5. ISBN 8302052140.

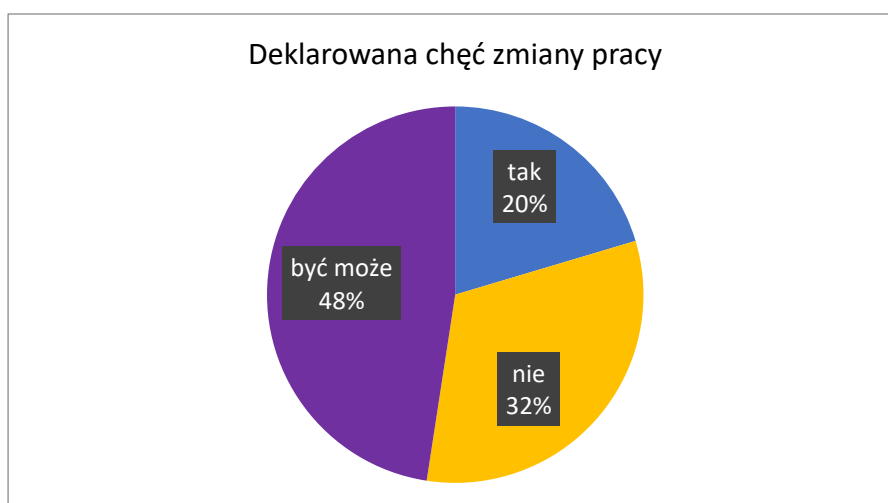


Wykr. 8. Rozkład sposobów wykorzystywanych przez badanych w celu redukcji stresu związanego z pracą
Źródło: oprac. własne.

Inne sposoby redukcji stresu wymienione przez respondentów to:

- poukładane życie rodzinne,
- spacerowanie,
- czytanie literatury pięknej,
- stosowanie technik relaksacyjnych,
- planowanie i realizacja zajęć pozazawodowych,
- obcowanie ze zwierzętami,
- leki przepisane przez psychiatrę.

Drastycznym rozwiązaniem, które byłoby w stanie wyeliminować zjawisko wypalenia zawodowego wśród danej grupy jest transformacja ścieżki zawodowej. Bibliotekarze biorący udział w badaniu przeważającą liczbą głosów stwierdzili, że są skłonni lub rozważają możliwość zmiany pracy.



Wykr. 9. Procentowe zestawienie odpowiedzi na pytanie o chęć ewentualnej zmiany pracy
Źródło: oprac. własne.

Wnioski

Przeprowadzone badanie ankietowe wyraźnie potwierdza tezę, iż syndrom wypalenia zawodowego wśród bibliotekarzy szkół wyższych ma rację bytu. Wskazują na to odpowiedzi twierdzące na pytania o występowanie czynników psychosomatycznych (takich jak zubożenie, wyczerpanie emocjonalne, zmęczenie na myśl o nowym dniu pracy oraz po jego zakończeniu, frustracja, utrata zapału, obniżony nastrój) oraz dolegliwości czysto fizycznych (ból głowy, kręgosłupa, napięcie mięśniowe, bezsenność). Uśredniając, w oparciu o wyniki badania oraz z lekkim przybliżeniem oka, powstał opis statystycznego bibliotekarza akademickiego:

Jest to kobieta z wyższym wykształceniem, o stażu pracy powyżej 11 lat, w przypadku której o wyborze ścieżki zawodowej zdecydowały zamiłowanie do książek lub przypadek. Lubi swoją pracę, a część wolnego czasu przeznaczają na samodoskonalenie zawodowe. Stres powodowany nieadekwatnymi zarobkami i brakiem docenienia stara się niwelować słuchając muzyki, oddając się swojemu hobby w gronie najbliższych. Pomimo bólu kręgosłupa i utraty zapału do pracy, wciąż odczuwa satysfakcję z niej. Jednak gdyby pojawiła się możliwość zmiany pracy, być może skorzystałaby z niej.

Ostatnie zdanie zdecydowanie skłania do głębszej refleksji. Idealnie obrazuje zjawisko nasilającej się rotacji pracowników. Na przestrzeni lat zmienił się model bibliotekarskiej ścieżki zawodowej. Młodzi coraz odważniej dążą do rozwoju osobistego, nie boją się ryzykować, nie chcą czuć się ograniczeni stereotypami. Nadszedł czas, aby środowisko bibliotekarskie skupiało się nie tylko na osiąganiu wyników na miarę korporacji, ale zaczęło również stosować ich techniki motywacyjne. Zawsze lepiej jest zapobiegać niż leczyć. Działania mające na celu zminimalizowanie zagrożenia wystąpienia wypalenia zawodowego powinny być podejmowane zarówno przez kadrę zarządzającą, jak i samych pracowników.

Pracownicy powinni skupić się na sprecyzowaniu priorytetów. Należy ustalić, które zadania muszą zostać wykonane jako pierwsze. Nie wolno dopuszczać do przeciążenia nadmiarem przyjmowanych obowiązków. Asertywności mówimy zdecydowanie TAK. Pomocne mogą tu być np. techniki zarządzania czasem (przykłady dostępne na [blogu Mariusza Tomaszewskiego](#)⁵). Ważne, aby pamiętać o robieniu przerw w pracy, które pomogą odzyskać równowagę w otoczeniu nacechowanym ciągłym pośpiechem, pozwolą na kontemplację i wyciszenie oraz nabranie dystansu.

Pracodawca powinien mieć świadomość, że pojawienie się syndromu wypalenia zawodowego u podwładnych spowoduje dla niego wiele strat i niedogodności. Mogą to być: spadek efektywności, odsunięcie w czasie realizacji zaplanowanych celów lub projektów (często mających konsekwencje czysto materialne, mogące zdestabilizować płynność finansową organizacji), pogorszenie się atmosfery w pracy skutkujące ewentualną koniecznością rekrutacji nowych pracowników. Kadry zarządzające powinny zadbać o stworzenie pracownikom pola rozwoju dającego możliwość uczenia się i zapewniającego poczucie bezpieczeństwa. Istotne

⁵ Wszystkie odesłania do stron internetowych przedstawiają wersję aktualną w dn. 14.03.2022 r.

jest usprawnienie przepływu informacji w bibliotekach, które ograniczy zjawisko występowania plotek. Niedomówienia, nieodpowiednia komunikacja interpersonalna należą do wysoce stresogennych czynników, generujących występowanie zjawiska wypalenia.

Jeżeli zależy nam na osiągnięciu satysfakcji na polu zawodowym, sami możemy przyczynić się do osiągnięcia pożądanego efektu. Pamiętajmy o zachowaniu dystansu. Starajmy się wprowadzić równowagę między życiem zawodowym i prywatnym. Jeżeli sytuacja tego wymaga, stosujmy techniki relaksacyjne, korzystajmy z pomocy specjalistów. Nie bójmy się walczyć o siebie.

Bibliografia:

1. FENGLER, J. *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2001. ISBN 8387957038.
2. JASKOWSKA, B. Wypalenie zawodowe w środowisku bibliotekarskim. *Bibliotheca Nostra* [online]. 2010, nr 1 (20), s. 46–59. [Dostęp 14.03.2022]. ISSN: 1734-6576. Dostępny w: <https://www.sbc.org.pl/publication/22941>.
3. LITZKE, S.M., SCHUH, H. *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Pedagogiczne, 2007. ISBN 9788374890533.
4. MAŃKOWSKA, B. *Wypalenie zawodowe. Źródła mechanizmy, zapobieganie*. Gdańsk: Harmonia Universalis, 2017. ISBN 9878377440926.
5. MASLACH, C. Burned-out. *Human Behavior* 1976, vol. 9 (5), s. 16–20.
6. ONISZCZENKO, W. *Stres to brzmi groźnie*. Warszawa: Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, 1993. ISBN 8302052140.
7. ŚWIĄTONIOWSKA, M. Syndrom wypalenia zawodowego. W: *Encyklopedia pedagogiczna XXI w.* Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak, 2007, t. 6. ISBN 9788389501776.